

LAPORAN KULIAH KERJA MEDIA
KEGIATAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENCIPTAKAN IMAGE
BRANDING PT. NASMOCO BENGAWAN MOTOR SOLO BARU



Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Ahli Madya Program Studi Diploma III Komunikasi Terapan

Oleh :

ADELLA GHANA REZA

D1610003

MINAT UTAMA HUMAS
PROGRAM DIPLOMA III KOMUNIKASI TERAPAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA

2013

commit to user

PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul :

**KEGIATAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENCIPTAKAN
IMAGE BRANDING PT. NASMOCO BENGAWAN MOTOR SOLO
BARU.**

Karya :

Nama : Adella Ghana Reza

NIM : D1610003

Konsentrasi : Public Relations

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan panitia penguji Tugas Akhir
Program D III Komunikasi Terapan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 14 Mei 2013

Dosen Pembimbing



Drs. Surisno Satrio Utomo, M.Si

NIP. 195009261985031 001

commit to user

PENGESAHAN

Tugas Akhir Telah Diuji dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Diploma III Public Relations

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Mei 2013

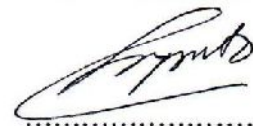
Panitia Ujian Tugas Akhir :

1. Drs. Surisno Satrio Utomo, M.S

NIP. 195009261985031 001

2. Drs. Haryanto, M.Lib

NIP. 195009261985031 001



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Dekan,



Drs. H. Pawito, Ph.D

NIP. 195408051985031 002

commit to user

ABSTRAK

ADELLA GHANA REZA, 2013, D1610003, " KEGIATAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENCIPTAKAN IMAGE BRANDING PT. NASMOCO BENGAWAN MOTOR SOLO BARU "

Kuliah Kerja Media ini penulis mengambil lokasi di PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru. Tujuan diadakannya Kuliah Kerja Media ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana fungsi public relations itu dijalankan dan sejauh mana peranan public relations dalam kinerja customer service di PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.

Kuliah Kerja Media ini dilaksanakan untuk memenuhi Tugas Akhir yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) konsentrasi program studi Public Relations di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. Pada penulisan Tugas Akhir ini, selain studi pustaka dan dokumentasi penulis juga menggunakan data suara pelanggan untuk penyusunannya.

Tugas Akhir ini menitik beratkan pada kegiatan customer service dalam menciptakan image branding PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru Kegiatan menciptakan image ini sangat penting bagi perusahaan yaitu bagaimana menciptakan hubungan baik antara perusahaan dengan publiknya, baik intern maupun ekstern serta bagaimana kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan memberikan produk dan pelayanan yang baik.

Keyword : peran Public Relations, Customer Service, Image Branding

ABSTRACT

ADELLA GHANA REZA, 2013, D1610003, "COSTUMER SERVICE ACTIVITY IN CREATING THE IMAGE BRANDING OF PT. NASMOCO BENGAWAN MOTOR SOLO BARU"

In this Media Work Lecturing, the writer was taking place in PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru. The purpose of the the Media Work Lecturing being held is to find out and to concieve how the public relations' function was held and how far the public relations' role of the customer service occupation in PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.

This Media Work Lecturing was held to fullfil the Final Assignment which is ones of the requirements to get Ahli Madya degree (A.Md) in the study program of Public Relations of Social Study and Politic Study Faculty in Sebelas Maret University Surakarta. In this final assignment, besides library research and documentation, the writer also using voice record data of the customer to compile the assignment.

This final assignment is concerned to the activity of the customer service in creating the image branding of PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru. This activity is very important for the company in order to make a good relationship between the company and public, internaly or externaly, and how to get the costumer satisfaction by giving the best products and services.

Keyword: role of the Public Relations, Customer Service; Image Branding.



MOTTO

Ambillah waktu untuk berpikir

Itu adalah sumber kekuatan

Ambillah waktu untuk bermain

Itu rahasia dari masa muda yang abadi

Ambillah waktu untuk membaca

Itu adalah sumber kebijaksanaan

Ambillah waktu untuk berdoa

Itu adalah kekuatan terbesar di bumi

Ambillah waktu untuk mencintai dan dicintai

Itu adalah hak istimewa yang diberikan Sang Pencipta

Ambillah waktu untuk bersahabat

Itu adalah jalan menuju kebahagiaan

Ambillah waktu untuk tertawa

Itu adalah musik yang menggetarkan jiwa

Ambillah waktu untuk memberi

Itu adalah hari yang sangat singkat untuk kepentingan diri sendiri

Ambillah waktu untuk bekerja

Itu adalah nilai keberhasilan

Ambillah waktu untuk beriman

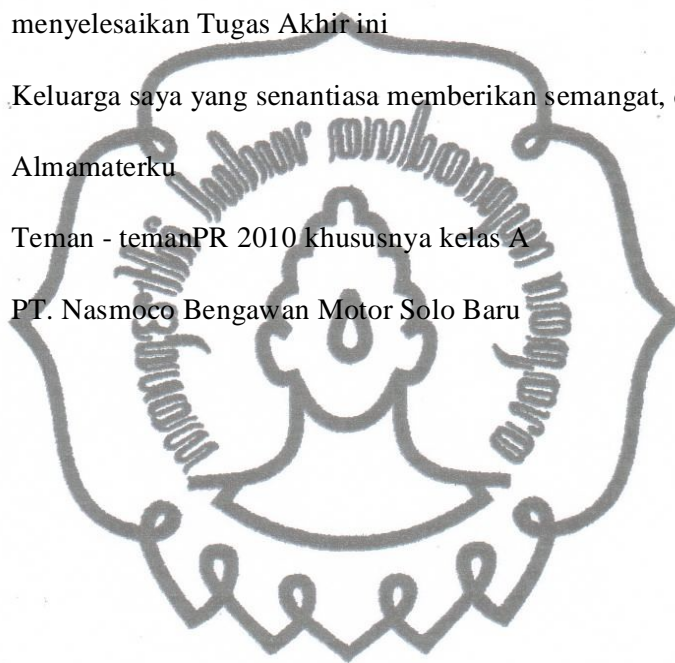
Itu adalah kunci masuk surga

(Parlindungan Marpaung)

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

- Ayahanda Hari Sila Putra dan Ibunda serta adik tersayang yang selalu berdoa, membimbing dan memberikan motivasi kepada ananda dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
- Keluarga saya yang senantiasa memberikan semangat, dan dukungan
- Almamaterku
- Teman - temanPR 2010 khususnya kelas A
- PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul ” Kegiatan Customer Service Dalam Menciptakan Image Branding PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru ” dengan baik dan lancar sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program D III Public Relations jurusan Komunikasi Terapan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari tidak lepas dari berbagai kesulitan, tetapi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak maka kesulitan ini dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materiil, kepada :

1. Prof. Drs. H. Pawito, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Aryanto Budhy S, M.Si selaku Ketua Program Diploma III Komunikasi Terapan FISIP UNS.
3. Drs. A. Eko Setyanto, M.Si selaku Pembimbing Akademis.
4. Drs. Surisno Satrio Utomo, M.Si selaku Dosen Pembimbing
5. Drs. Haryanto, M.Lib selaku Dosen Penguji
6. Seluruh Dosen dan staff FISIP UNS yang telah mengajarkan dan membimbing penulis dalam perkuliahan selama ini.

7. Bapak Hendra Tjandrawan selaku Kepala Cabang PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.
8. Ibu Theacarmia Karina Yasmine, S.IP selaku CRC PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru selaku pembimbing selama penulis melaksanakan KKM.
9. Seluruh staff PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru yang telah banyak membantu kelancaran penulis dalam mencari data-data dan pelaksanaan tugas selama KKM.
10. Kedua orang tua saya, terima kasih atas semua yang sudah diberikan sehingga saya beranjak dewasa seperti ini.
11. Terimakasih atas bantuan sahabat-sahabatku serta dukungannya.
12. Teman-teman kuliah PR A, terimakasih atas dukungan dan kerjasama kita selama ini.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis.

Penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan sehingga hasil penulisan Tugas Akhir masih jauh dari sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik guna menyempurnakan Laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan pihak - pihak yang berkepentingan pada khususnya.

Surakarta, Mei 2013

Penulis ,



Adella Ghana Reza

DAFTAR ISI :

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Kuliah Kerja Media.....	5
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Public Relations	
1. Pengertian Public Relations.....	7
2. Fungsi dan Tugas Public Relations.....	8
B. Pelayanan Pelanggan (Customer Service)	
1. Pengertian Customer Service.....	12
2. Fungsi dan Tugas Customer Service.....	13

commit to user

3. Syarat Seorang Customer Service.....	15
4. Dasar - dasar Pelayanan.....	17
5. Sikap Melayani Pelanggan.....	18
6. Ciri - ciri Pelayanan yang Baik	21
C. Image.....	23
D. Customer Service dalam Pelayanan Pelanggan.....	27
BAB III : GAMBARAN UMUM	
PT. NASMOCO BENGAWAN MOTOR SOLO BARU	
A. Sejarah Berdirinya	
PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.....	33
1. Visi dan Misi	
PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.....	34
2. Logo PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.....	34
B. Lokasi PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.....	35
C. Struktur Organisasi	
PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.....	36
D. Tugas dan Fungsi	
PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru	49
E. Tata Tertib Perusahaan.....	52
F. Aktivitas Kerja	
PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.....	54
BAB IV : PELAKSANAAN KULIAH KERJA MEDIA (KKM)	
A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	60
B. Bidang Pelaksanaan.....	60
C. Pembimbing Kuliah Kerja Media.....	61
D. Aktivitas Kuliah Kerja Media.....	61

commit to user

E. Kegiatan Customer Service dalam menciptakan image branding PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru.....	80
F. Kesulitan atau Kendala Yang Dihadapi.....	85
G. Cara Mengatasi Kesulitan.....	86
H. Kemajuan Yang Telah Dicapai.....	87

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran - Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN	